



Herzlichen Dank

Liebe argenius-Kunden

Als Geschäftsführer der argenius Risk Experts AG danke ich Ihnen für unsere partnerschaftliche Zusammenarbeit und Ihr Vertrauen in die argenius. Ende Oktober haben wir Sie angeschrieben, mit der Bitte, unsere Dienstleistungen zu bewerten und Hinweise zu geben, was wir besser machen können. Über 70% Antworten haben wir erhalten!

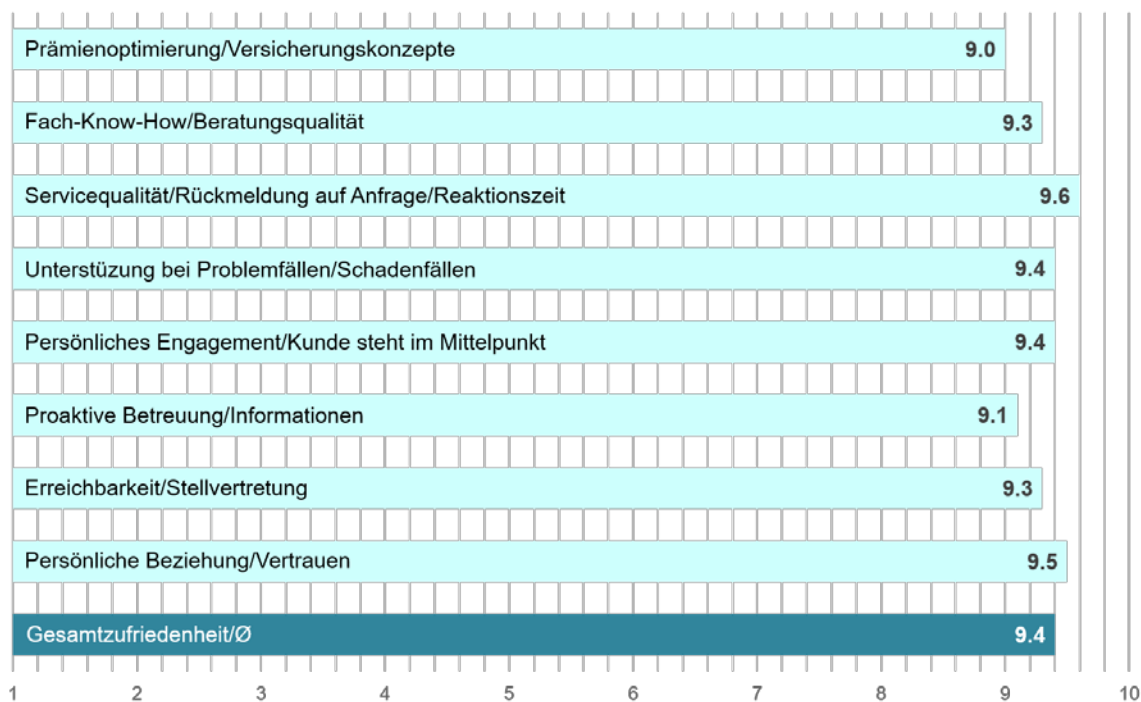


Urs Burger
Geschäftsführer
argenius Risk Experts AG

Jedes Dienstleistungsunternehmen orientiert sich an einem Leitbild mit grundlegenden Werten. Unsere Mission ist die maximale Kundenzufriedenheit anhand unserer Qualität und Dienstleistungsbereitschaft. Unser Tun wollen wir so ausrichten, dass Sie sich, liebe Kundinnen und Kunden vollumfänglich im Thema Sicherheit/Versicherungen wohl fühlen und entsprechend Ihrer Risikofähigkeit optimal beraten und versichert wissen. Was wir also anstreben, ist die Qualitätsführerschaft.



Alle unsere Kundinnen und Kunden haben wir zu den zentralen Tätigkeiten eines Brokers befragt und eine anonyme Bewertung für die argenius erhalten. Rücklauf: 71%.



In einem zunehmend schwieriger werdenden Umfeld von Portefeuille-Rentabilisierung durch die Versicherungs-Gesellschaften hatten wir dieses Jahr viele «Kämpfe» mit Risikoträger auszufechten. Das Ziel «Rentabilität» war dieses Jahr speziell bei den ausländisch dominierten Gesellschaften gross geschrieben. Ganze Branchentarife wurden, ungesehen der einzelnen Schadenrendements oder Treue von Kunden, flächendeckend erhöht. Das kann und darf nicht sein. Kundenbeziehungen müssen als Ganzes betrachtet werden. Es sind oft die Versicherer, die zwei Jahre später das Schlagwort «Rentabilität» durch das neue Credo «Wachstum» auswechseln und sich letztlich dann fragen, weshalb die Kunden das Vertrauen in sie verloren haben.

Für die argenius hiess der beschriebene Trend: Ausschreiben von vielen Verträgen. Entsprechend unserem Selbstverständnis konnten wir die beschriebenen pauschalen Anpassungen nicht akzeptieren. Das führte zu einer spürbaren Verschiebung von Versicherungs-Portefeuille-Anteilen innerhalb der Versicherungs-Gesellschaften. Ich bin aber sehr glücklich, dass wir letztlich für jeden einzelnen Vertrag – und sei er noch so klein – eine zufriedenstellende Lösung gefunden haben. Dieses Engagement macht unsere Arbeit aus. Die Kundenzufriedenheits-Analyse zeigt, dass unsere Kunden dieses Engagement spüren, was mich und alle Mitarbeitenden glücklich macht. Sie haben uns aber auch gesagt, was wir künftig besser machen können, wo wir unsere Dienstleistungen weiter verbessern können. Anlässlich eines Workshops werden wir die Ideen und Hinweise analysieren und versuchen, innovativ Antworten zu finden. Gerade aus der Bewertung «Proaktives Kommunizieren» beispielsweise entsprangen die sehr geschätzten regelmässig erscheinenden «Fachartikel». Oder aus einem Kundenwunsch: «Wir hätten gerne eine Zusammenfassung unserer Policen auf einer Seite» die heute für alle Kunden erstellten «Policen-Summaries». Sie sind unser Motor und unsere Inspiration für Innovation im Sinne von «mehr tun als der Kunde es erwartet.».

«Wer aufhört, besser zu werden, hat aufgehört, gut zu sein» Philip Rosenthal.



Im Namen des gesamten Teams möchte ich mich abschliessend nochmals für Ihr Feedback bedanken. Es ist nach unserem Wissen die höchste Bewertung im Geschäftsbereich der Versicherungsbroker. Das Resultat ist Bestätigung, Motivation und Verpflichtung zugleich. Eines ist aber sicher: Ich bin enorm stolz auf meine Mitarbeitenden! Und: Wir alle sind sehr stolz auf Sie, unsere Kunden! Herzlichen Dank.

Dezember 2019

Urs Burger
Geschäftsführer
argenius Risk Experts AG

© argenius Risk Experts AG